Rédaction procédure

Rédiger une procédure en officine : mode d'emploi
Fiche d'aide à la satisfaction de votre DPC

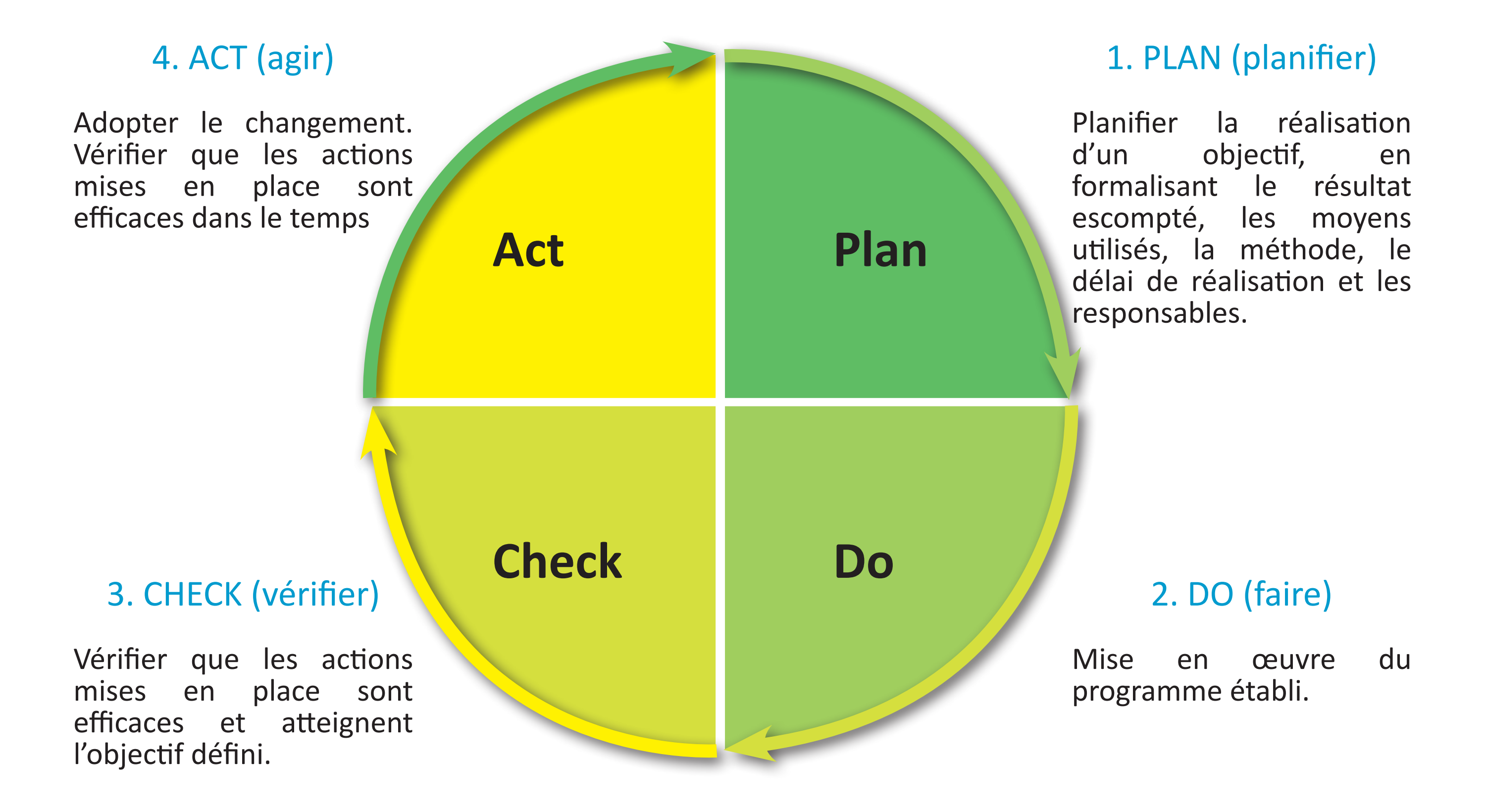
Certaines étapes de votre DPC nécessitent la rédaction d'une procédure… Ou comment passer d'une tradition orale fortement ancrée à l'officine à la traçabilité des actes et des pratiques.

Certains et certaines d'entre vous sont des pharmaciens / préparateurs titulaires du diplôme de PRAQ ou Pharmacien/Préparateurs Responsable de l'Assurance Qualité. Cela constitue bien évidemment un avantage dans le parcours rédactionnel d'une procédure car les bases méthodologiques ont été enseignées au cours d'une journée complète de formation.

Pour les autres, nous nous proposons de vous enseigner la ligne directrice rédactionnelle d'une procédure en quelques lignes. Cela vous permettra de valider les étapes de DPC nécessitant la création d'une procédure.

1. Qu'est ce qu'une procédure ? Pourquoi faire une procédure ?

Une procédure est un document qui décrit précisément et chronologiquement les différentes étapes d'un processus. Plus simplement, c'est un mode d'emploi.



Elle fait partie des outils essentiels de la qualité, une thématique qui prend une place de plus en plus importante à l'officine et qui repose sur la logique du PDCA.

2. Sur quel thème faire une procédure ?

Potentiellement, il y a autant de procédures à rédiger qu'il existe d'activités à l'officine. Il va de soi que l'objectif n'est pas de réaliser une procédure pour chaque activité sans quoi le risque de faire de la sur-qualité augmente.

La qualité, c'est fournir une offre adaptée aux personnes qui vous entourent (collaborateurs, patients, médecins, grossistes…) avec des processus maîtrisés, tout en s'assurant que cela n'entraine pas un surcoût général (temps, personnel, argent…).

Dans le cadre du développement professionnel continu, vous êtes guidés sur la procédure à créer car elle se rapporte au sujet choisi. Voici à titre d'exemple différentes procédures qui pourraient être rédigées dans le cadre d'un DPC sur le thème des anticoagulants oraux :

- Communication autour des entretiens pharmaceutiques
- Recrutement du patient a u comptoir
- Prise des rendez-vous
- Nettoyage de l'espace de confidentialité
- Sécurisation de la dispensation du médicament AVK
- ...

L'objectif d'une procédure est **d'harmoniser les pratiques professionnelles de chacun**.

3. Quels sont les types de procédures qui existent ?

Il existe 2 types de procédures bien différentes :

a) La méthode QQOQCP

QQOQCP est l'acronyme de Qui fait Quoi, Où, Quand, Comment et Pourquoi. C'est une procédure « mode d'emploi » exhaustive et très littéraire. Elle permet d'aller au fond des choses et d'être très explicite. L'un de ses inconvénients est sans doute sa longueur : une telle procédure n'a pas pour objectif d'être synthétique. Voici son fil conducteur :

Objectif (Pourquoi ?)

Qui ? = responsable

Fait Quoi ?

Où ? = localisation

Quand ?

Comment ?

Contrôles à effectuer et traces à garder

Elle se rédige selon un protocole particulier : en en-tête de document doit toujours figurer un tableau indiquant :

- Le nom de l'officine et son adresse
- La date de rédaction de la procédure
- Sa version, qui permet de constater les différentes améliorations apportées
- Le nombre de pages
- Le nom du rédacteur de la procédure et sa fonction
- Le nom des collaborateurs impliqués dans la procédure et leur fonction

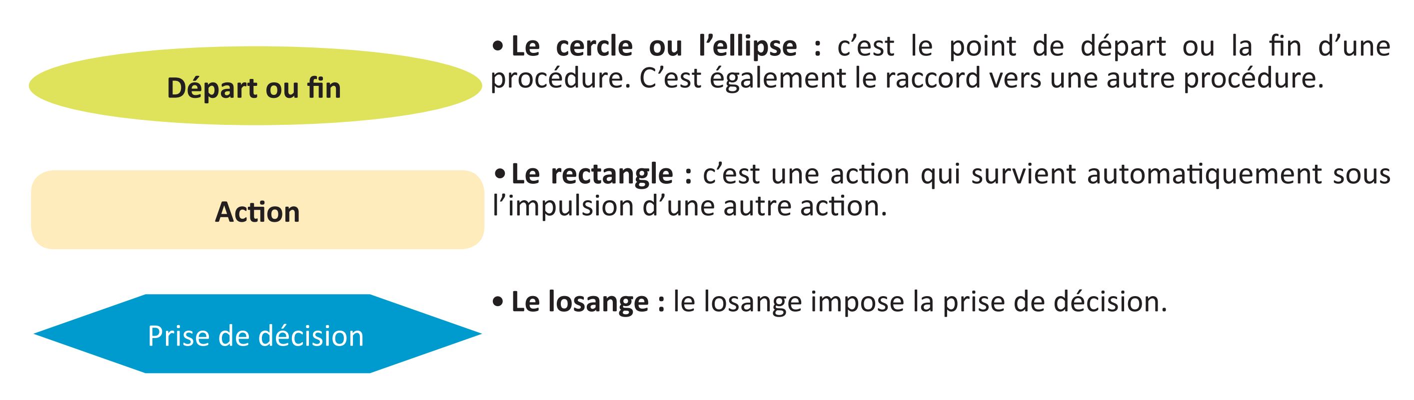
Coordonnées de la pharmacie : *Pharmacie*	**Version :** *(1, 2, 3 ...)*
	Page : *1/3*
	Date : *(de la version actuelle)*
Rédacteur : *(Nom, Prénom, fonction)*	**Validateur :** *(Nom, Prénom, fonction)*

Par la suite, elle doit faire apparaître clairement :

- son **objectif**
  Ex : sécurisation de la dispensation des médicaments stupéfiants
- son **« qui »** : les personnes impliquées dans la procédure avec leurs actions spécifiques si elles existent.
- son **« quoi »** : ce que les personnes impliquées vont devoir faire.
- S'ensuit un paragraphe **« mode d'emploi »** où les différentes actions s'enchainent dans un ordre chronologique.

b) La méthode logigramme

Les procédures écrites sous la forme d'un logigramme nécessitent un bon esprit de synthèse. L'idée est ici de présenter les différentes phases d'un processus sous la forme de figures géométriques qui s'enchainent. Chaque figure géométrique a une signification. Il y en a 3 qui sont principalement retrouvées :



- **Le cercle ou l'ellipse :** c'est le point de départ ou la fin d'une procédure. C'est également le raccord vers une autre procédure.
- **Le rectangle :** c'est une action qui survient automatiquement sous l'impulsion d'une autre action.
- **Le losange :** le losange impose la prise de décision.

Ces procédures sont très agréables à lire car on y voit le début et la fin sur une seule page. Tout y est synthétisé. Pour la construire, il peut être plus facile de partir d'un modèle QQOQCP qui, une fois simplifié, peut donner un logigramme.

4. Comment valider les étapes de mon DPC comprenant une procédure ?

La rédaction de la procédure peut se faire en équipe, mais elle est rattachée à une personne particulière dans le cadre de la validation du DPC. Cette procédure peut impliquer un ou plusieurs collaborateurs et la forme (logigramme ou QQOQCP) est laissée à l'appréciation du rédacteur.

La procédure, une fois rédigée et validée par l'équipe, est archivée dans un classeur. Elle est conservée au moins 3 ans et peut être la cible de mises à jour qui font évoluer sa version.